COMMISSION D'ACCÈS À L'INFORMATION

2008
2009

RAPPORT ANNUEL DE GESTION

Commission d'accès
à l'information
du Québec

COMMISSION D'ACCÈS À L'INFORMATION

2008
2009

RAPPORT ANNUEL DE GESTION

Commission d'accès
à l'information
du Québec

Ce rapport est disponible sur le site Internet de la Commission d'accès à l'information à l'adresse suivante :
www.cai.gouv.qc.ca

Le genre masculin désigne aussi bien les femmes que les hommes et n'est utilisé que pour alléger le texte.

La reproduction ou la traduction sont autorisées, à la condition que la source soit indiquée.

Dépôt légal - 2009
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada
ISBN : 978-2-550-57550-4 (version imprimée)
ISBN : 978-2-550-57551-1 (version PDF)

© Gouvernement du Québec 2009

Québec, décembre 2009

Monsieur Yvon Vallières
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
1er étage, bureau 1.30
1045, rue des Parlementaires
Québec (Québec) G1A 1A4

Monsieur le Président,

Conformément à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., c. A-2.1), je suis heureux de vous transmettre le rapport annuel de gestion de la Commission d'accès à l'information pour l'année financière qui a pris fin le 31 mars 2009.

Ce rapport rend compte des activités de l'organisme durant la période du 1er avril 2008 au 31 mars 2009.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments les meilleurs.

Le ministre responsable des Affaires intergouvernementales canadiennes
et de la Réforme des institutions démocratiques,

ORIGINAL SIGNÉ

Claude Béchard

Québec, décembre 2009

Monsieur Claude Béchard
Ministre responsable des Affaires intergouvernementales
canadiennes et de la Réforme des institutions démocratiques
3e étage, bureau 3.501
875, Grande Allée Est
Québec (Québec) G1R 4Y8

Monsieur le Ministre,

C'est avec plaisir que nous vous transmettons le rapport annuel de gestion de la Commission d'accès à l'information.

Ce rapport rend compte des activités de la Commission durant la période s'échelonnant du 1er avril 2008 au 31 mars 2009. Si vous le souhaitez, nous demeurons à votre disposition pour apporter des précisions concernant ces activités et les résultats atteints au cours de l'exercice.

Veuillez agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de notre haute considération.

Le président,

ORIGINAL SIGNÉ

Jacques Saint-Laurent

Les commissaires,

ORIGINAL SIGNÉ

Jean Chartier

ORIGINAL SIGNÉ

Hélène Grenier

ORIGINAL SIGNÉ

Christiane Constant

ORIGINAL SIGNÉ

Guylaine Henri

TABLE DES MATIÈRES

1 Le mot du président 9
2 La déclaration attestant la fiabilité des données et des contrôles afférents 11
3 La présentation générale de la Commission 13
3.1 La mission 13
3.2 La vision 13
3.3 Les valeurs 13
3.4 Les principales activités 14
3.5 La structure organisationnelle 15
4 Les faits saillants de l'année 19
5 Le *Plan stratégique 2009-2012* 23
5.1 Enjeu 1 - Le développement des connaissances des citoyens, des entreprises et des organismes à l'égard de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels 23
Orientation stratégique 1 - Faire connaître, promouvoir et appliquer les principes d'accès aux documents des organismes publics et de protection des renseignements personnels partout au Québec 23
5.2 Enjeu 2 - Des activités juridictionnelles et de surveillance opportunes et de qualité 26
Orientation stratégique 2 - Offrir des services de qualité répondant aux attentes de la clientèle 26
5.3 Enjeu 3 - Des ressources humaines spécialisées appuyées par des outils performants 38
Orientation stratégique 3 - Assurer la performance de la Commission en misant sur la compétence des personnes et l'utilisation judicieuse des technologies 38
6 Les résultats au regard de la Déclaration de services aux citoyens 41
7 Les ressources de la Commission 45
7.1 Les ressources humaines 45
7.2 Les ressources informationnelles 47
7.3 Les ressources financières 47
8 Les autres exigences 49
8.1 L'article 21.1 de la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé 49
8.2 L'accès à l'information et la protection des renseignements personnels 49
8.3 Les recommandations du vérificateur général 50
8.4 La politique linguistique 50
8.5 L'éthique et la déontologie 51
8.6 L'allégement réglementaire et administratif 51
8.7 Le programme d'accès à l'égalité 51
8.8 Le développement durable 54

ANNEXES

Annexe I Liste des activités de la Commission d'accès à l'information en 2008-2009 55
Annexe II Tableaux statistiques complémentaires des activités de la Commission 56
Annexe III Code de déontologie des membres de la Commission d'accès à l'information 58
Annexe IV Tableau synoptique du *Plan stratégique 2009-2012* 60

LISTE DES TABLEAUX

L'ensemble des activités de la Commission

Liste des activités de la Commission d'accès à l'information en 2008-2009 55
Évolution annuelle du nombre de demandes dans toutes les catégories d'activités 56
Évolution annuelle du nombre de demandes reçues, par secteur 56
Évolution annuelle du nombre de demandes reçues, par sujet 57

La fonction juridictionnelle

Évolution annuelle du nombre de dossiers juridictionnels reçus et traités 27
Évolution annuelle du nombre de dossiers juridictionnels en traitement 27
Répartition du nombre d'audiences selon la région administrative 28
Évolution annuelle du nombre de décisions juridictionnelles rendues 29
Évolution annuelle du délai moyen du délibéré de la section juridictionnelle 29
Évolution annuelle du délai moyen de traitement des dossiers juridictionnels clos par décision, sans remise 30
Évolution annuelle du délai moyen de traitement des dossiers juridictionnels clos par décision, avec remise 30
Évolution annuelle du nombre de dossiers inscrits au rôle d'audiences 31
Évolution annuelle du délai moyen de traitement des dossiers juridictionnels clos par médiation 32
Évolution annuelle du nombre de dossiers réglés par les parties en médiation 32

La fonction de surveillance

Évolution annuelle du nombre de demandes de la section de surveillance 33
Évolution annuelle du nombre de demandes d'autorisation d'accès à des fins d'étude, de recherche ou de statistique 34
Évolution annuelle du nombre de demandes d'autorisation d'accès à des fins d'étude, de recherche ou de statistique en traitement 34
Évolution annuelle du délai moyen de traitement des demandes d'autorisation d'accès à des fins d'étude, de recherche ou de statistique 35
Évolution annuelle du nombre de plaintes 36
Évolution annuelle du nombre de plaintes en traitement 36
Évolution annuelle du délai moyen de traitement des plaintes 37

Les ressources de la Commission

Répartition de l'effectif autorisé (ETC) par catégorie d'emploi à la fin des cinq derniers exercices 45
Effectif en place selon la catégorie d'emploi et le lieu de travail 46
Répartition de l'effectif, au 31 mars 2009, par unité administrative 46
Dépenses – Exercices financiers terminés au 31 mars de chaque année 48

Le programme d'accès à l'égalité

Embauche totale au cours de l'exercice 2008-2009 51
Nombre d'employés réguliers en place en date du 31 mars 2009 51
Taux d'embauche des membres des groupes ciblés en 2008-2009 52
Taux d'embauche global des membres des groupes ciblés par statut d'emploi : Résultats comparatifs 52
Taux de représentativité des membres des groupes ciblés au sein de l'effectif régulier : Résultats comparatifs au 31 mars de chaque année 53
Taux de représentativité des membres des groupes ciblés au sein de l'effectif régulier : Résultats par catégorie d'emploi au 31 mars 2009 53
Taux d'embauche des femmes en 2008-2009 par statut d'emploi 54
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2009 54

Autres

Principaux sujets traités au cours des demandes de renseignements en 2008-2009 43
Demandes d'accès traitées par la Commission en 2008-2009 50

1

LE MOT DU PRÉSIDENT

Je suis fier de vous présenter le rapport annuel de gestion de la Commission d'accès à l'information pour l'exercice 2008-2009. C'est l'occasion pour moi d'exprimer toute ma reconnaissance aux membres, aux gestionnaires et au personnel de la Commission qui soutiennent, sans relâche, la mise en œuvre des principes d'accès aux documents des organismes publics et de protection des renseignements personnels dans les secteurs public et privé.

Consciente de l'importance de déployer des efforts soutenus et concertés pour promouvoir la transparence et assurer la protection de la vie privée, la Commission a, au cours de l'exercice, mis en place plusieurs chantiers, dont celui d'élaborer un nouveau plan stratégique.

C'est dans ce contexte que le rapport annuel de gestion de la Commission d'accès à l'information 2008-2009 présente les objectifs du Plan stratégique de la Commission d'accès à l'information 2009-2012. Avec comme toile de fond les enjeux auxquels nous sommes confrontés actuellement, notamment sur le plan technologique, le *Plan stratégique 2009-2012* exprime la volonté de la Commission de tout mettre en œuvre pour être en mesure d'agir, malgré les contextes très différents et complexes qui peuvent se présenter.

En somme, après avoir considéré les enjeux les plus significatifs, la Commission a retenu trois orientations de façon à lui permettre de promouvoir l'accès aux documents des organismes publics et la protection des renseignements personnels dans les secteurs public et privé, en assurer la surveillance et décider des demandes de révision et d'examen de mésentente qui lui sont présentées.

Dans le contexte où la Commission doit se consacrer au mandat qui lui a été confié par le législateur, se donner des outils pour ce faire, puis développer la connaissance et la mise en œuvre des principes de transparence et de protection de la vie privée, les trois orientations du *Plan stratégique 2009-2012* sont :

1. Faire connaître, promouvoir et appliquer les principes d'accès aux documents des organismes publics et de protection des renseignements personnels partout au Québec.
2. Offrir des services de qualité répondant aux attentes de la clientèle.
3. Assurer la performance de la Commission en misant sur la compétence des personnes et l'utilisation judicieuse des technologies.

Je suis non seulement très fier de vous présenter le Plan stratégique de la Commission d'accès à l'information 2009-2012, mais également d'attirer votre attention sur certains travaux réalisés au cours de l'exercice.

Pour les activités de la section juridictionnelle, une priorité a été accordée, comme pour les années précédentes, au traitement des dossiers les plus âgés. Du point de vue des citoyens, ce rattrapage a l'avantage d'apporter une solution concrète à des dossiers qui étaient en suspens depuis plusieurs mois.

En outre, comme vous pourrez le constater à la lecture du texte qui suit, les activités de médiation ont fait l'objet d'une révision en profondeur. Rapidement, le nombre de dossiers traités et la durée moyenne de traitement se sont améliorés. Je remercie sincèrement le gestionnaire, les médiatrices et les médiateurs qui ont souscrit et appuyé sans réserve le développement des activités de médiation.

Au cours de l'exercice, des efforts importants ont également été consacrés à la préparation d'un projet de règlement sur les règles de procédure et de preuve de la Commission d'accès à l'information qui doit par la suite être soumis à l'approbation du gouvernement. Ce projet visera à moderniser les règles actuelles, tout en tenant compte du cadre fixé par l'article 137.3 de la Loi sur l'accès.

Pour la section de surveillance, on note une amélioration significative en ce qui concerne le traitement des demandes présentées par les chercheurs pour être autorisés à recevoir des renseignements personnels sans le consentement des personnes concernées. Comme dans le cas de la médiation, le nombre de dossiers traités a augmenté alors que le délai moyen de traitement a été réduit.

Au cours de l'exercice, des projets de processus écrits, autant au niveau de l'inspection que pour les enquêtes, ont été élaborés. Lorsqu'ils auront été adoptés, ces documents établiront un cadre d'exercice pour certaines activités de surveillance.

Sur le plan de la promotion, des guides ont été préparés à l'intention des citoyens et des intervenants. Ces informations d'intérêt général ont par la suite été déposées dans le site Internet de la Commission, pour le bénéfice de tous.

Enfin, le chantier du développement d'un nouveau système de gestion pour les dossiers de mission de la Commission se poursuit. Après l'analyse puis l'architecture préliminaire, des travaux ont été effectués pour préparer les documents requis pour inviter des entreprises à répondre à un appel d'offres impliquant à la fois la Commission d'accès à l'information, la Commission des lésions professionnelles et la Régie du logement. En fait, il s'agit du développement d'un système qui peut être utilisé par plusieurs tribunaux administratifs. Il comprend donc un volet générique qui s'applique à tous et des volets particuliers propres à chaque tribunal. Les travaux de développement devraient débuter au cours de l'année 2010.

En prenant connaissance du rapport annuel de gestion de la Commission d'accès à l'information 2008-2009, vous comprendrez pourquoi j'apprécie beaucoup la compétence et le dévouement du personnel, des gestionnaires et des membres de la Commission. Il faut souligner l'effort considérable consenti.

Bonne lecture !

2

LA DÉCLARATION ATTESTANT LA FIABILITÉ DES DONNÉES ET DES CONTRÔLES AFFÉRENTS

Les renseignements contenus dans le *Rapport annuel de gestion 2008-2009* de la Commission d'accès à l'information relèvent de ma responsabilité. J'atteste de l'exactitude et de la fiabilité des données contenues dans ce rapport.

À ma connaissance, le présent rapport annuel de gestion décrit fidèlement la mission, les mandats et les orientations de la Commission.

Ce rapport énumère de plus les indicateurs de gestion et les résultats couvrant l'ensemble des activités de la Commission.

Je déclare que l'information contenue dans ce rapport annuel de gestion correspond aux activités de la Commission d'accès à l'information au cours de l'année 2008-2009.

Le président,

ORIGINAL SIGNÉ

Jacques Saint-Laurent

Québec, décembre 2009

3

LA PRÉSENTATION GÉNÉRALE DE LA COMMISSION

3.1 LA MISSION

La mission de la Commission d'accès à l'information consiste à promouvoir l'accès aux documents des organismes publics et la protection des renseignements personnels dans les secteurs public et privé, en assurer la surveillance et décider des demandes de révision et d'examen de mésentente qui lui sont présentées.

3.2 LA VISION

La Commission se distingue par son expertise, sa performance et son influence.

3.3 LES VALEURS

La Commission privilégie quatre valeurs pour accomplir sa mission.

- **Respect** : Chaque personne fait preuve de courtoisie et de discrétion dans l'exercice de ses fonctions.
- **Impartialité** : Chaque personne fait preuve de neutralité et d'objectivité.
- **Efficience** : Chaque personne privilégie la qualité des services, tout en faisant preuve de diligence, et en utilisant de façon judicieuse les ressources et l'information mises à sa disposition.
- **Solidarité** : Les employés, les gestionnaires et les membres de la Commission se supportent les uns les autres et collaborent à la mise en œuvre de la mission.

3.4 LES PRINCIPALES ACTIVITÉS

La Commission exerce les fonctions et pouvoirs édictés dans sa loi constitutive de 1982, la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (Loi sur l'accès). Elle est principalement chargée de l'application de cette loi et de la Loi sur la protection des renseignements personnels dans le secteur privé (Loi sur la protection dans le secteur privé). Pour la mise en œuvre des mandats qui lui sont confiés, la Loi sur l'accès crée deux sections à la Commission : une section de surveillance et une section juridictionnelle.

LA SECTION DE SURVEILLANCE

La Commission veille au respect des droits et obligations prévus par la Loi sur l'accès et la Loi sur la protection dans le secteur privé dans le cadre de ses fonctions de surveillance. Suit une courte présentation des activités de la section de surveillance visées aux orientations de la planification stratégique 2009-2012 de la Commission, à savoir les enquêtes, les inspections ainsi que les demandes de personnes ou d'organismes désirant recevoir communication de renseignements personnels, sans le consentement des personnes concernées, à des fins d'étude, de recherche ou de statistique.

Ainsi, la Commission effectue des enquêtes, initiées de sa propre initiative ou sur réception d'une plainte. Les enquêtes servent, entre autres, à déterminer si une pratique ou un comportement d'un organisme ou d'une entreprise assujetti est conforme ou non à la loi.

Outre les pouvoirs qui lui sont conférés en matière d'enquête, la Commission dispose de pouvoirs d'inspection. Plus généralement, ces pouvoirs lui permettent, dans un objectif de prévention et de formation, de vérifier le respect des lois qu'elle administre.

La Commission examine également les demandes de personnes ou d'organismes désirant recevoir communication de renseignements personnels, sans le consentement des personnes concernées, à des fins d'étude, de recherche ou de statistique. Lorsque la Commission approuve une demande, elle émet une autorisation assortie de conditions visant à garantir la protection des renseignements personnels et pouvant porter sur la communication, la conservation, l'utilisation et la destruction des renseignements personnels.

Cette section est également chargée de la promotion de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels. Entre autres, la Commission publie des documents d'information destinés tant aux citoyens qu'aux organismes et entreprises en matière d'accès et de protection des renseignements personnels. Les documents peuvent être présentés à titre préventif, notamment pour limiter les atteintes potentielles à la vie privée, ou encore à titre palliatif, par exemple pour soutenir les citoyens aux prises avec un problème de vol d'identité.

Parmi les pouvoirs additonnels à ceux qui font l'objet d'engagements spécifiques dans le cadre de la planification stratégique, mentionnons les avis que la Commission fournit en matière de protection des renseignements personnels ou d'accès à l'information dans divers domaines, soit après avoir été sollicitée ou de sa propre initiative. Les avis portent sur des projets de loi ou de règlement, des ententes de communication de renseignements personnels, des projets de systèmes d'information ou divers projets administratifs.

Par ailleurs, d'autres lois et règlements attribuent des pouvoirs spécifiques à la Commission, tels la Loi concernant le cadre juridique des technologies de l'information, concernant la création d'une banque de données biométriques, ou le Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels.

LA SECTION JURIDICTIONNELLE

La section juridictionnelle intervient principalement dans le cadre des demandes de révision, recours prévu dans la Loi sur l'accès, ou des demandes d'examen de mésentente, recours trouvant sa source dans la Loi sur la protection dans le secteur privé. Ces demandes découlent de décisions relatives à des demandes d'accès ou de rectification adressées aux organismes publics et aux entreprises, décisions qui ne satisfont pas les citoyens.

Afin de mener à terme cette tâche, les membres de la section juridictionnelle siègent généralement en audiences au cours desquelles les parties impliquées ont l'occasion de faire valoir leurs représentations. Au surplus, les membres de cette section ont régulièrement à intervenir avant la tenue des audiences afin de s'assurer que les parties ont l'opportunité de présenter leurs observations ou de résoudre des questions particulières dans le cheminement des dossiers.

Par ailleurs, la section juridictionnelle met à la disposition des parties un processus de médiation confidentiel, basé sur une démarche libre et volontaire et visant à favoriser le règlement à l'amiable des dossiers. Lorsque les circonstances le permettent, ce processus permet aux parties de s'entendre et de clore le dossier par un retrait de la demande ou tout autre avis indiquant qu'il n'y a plus de recours.

3.5 LA STRUCTURE ORGANISATIONNELLE

La Commission a son siège à Québec et dispose d'un bureau à Montréal. Outre le président qui intervient à la fois dans les sections de surveillance et juridictionnelle, les membres de la Commission sont affectés au moment de leur nomination à l'une ou l'autre des sections.

LES MEMBRES

En vertu de la Loi sur l'accès, la Commission est formée d'au moins cinq membres nommés par l'Assemblée nationale. Présentement, la Commission est composée de cinq membres : M[e] Jacques Saint-Laurent, président, M[e] Christiane Constant, affectée à la section de surveillance, M[e] Jean Chartier, M[e] Hélène Grenier et M[e] Guylaine Henri, affectés à la section juridictionnelle. En vertu de la Loi sur l'accès, un membre peut être affecté temporairement à une autre section pour la bonne expédition des affaires de la Commission.

Le président est chargé de la direction et de l'administration des affaires de la Commission. À ce titre, il doit notamment favoriser la participation des membres à l'élaboration d'orientations générales de la Commission en vue de maintenir un niveau élevé de qualité et de cohérence des décisions. Toujours à l'égard des membres, le président coordonne et répartit leur travail, veille au respect de la déontologie et au perfectionnement des juges administratifs dans le cadre de leurs fonctions.

Le président et deux autres membres exercent leurs fonctions principalement à Québec alors que deux autres le font à Montréal. Par ailleurs, pour permettre l'accessibilité des services de la Commission partout au Québec et pour bien desservir les citoyens, les membres de la section juridictionnelle se déplacent régulièrement; en 2008-2009, des audiences ont été tenues dans 11 villes du Québec.

LE PERSONNEL

Pour réaliser la mission de la Commission et rencontrer les objectifs du plan stratégique, les membres sont appuyés par un personnel possédant des expertises diversifiées et relié à l'une des directions suivantes : la Direction de l'analyse et de l'évaluation, la Direction des affaires juridiques, le Secrétariat général, la Direction de l'administration et la Présidence.

La Direction de l'analyse et de l'évaluation seconde les membres de la section de surveillance dans l'exercice de la majorité des pouvoirs de cette section. Ainsi, le personnel de cette direction, entre autres tâches, effectue les enquêtes, procède à des inspections, analyse les demandes d'avis et d'autorisation de recevoir des renseignements personnels à des fins d'étude, de recherche ou de statistique pour ensuite soumettre les demandes aux membres.

La Direction des affaires juridiques appuie les membres de la section juridictionnelle en mettant à la disposition des citoyens, des entreprises et des organismes publics un processus de médiation confidentiel, basé sur une démarche libre et volontaire et visant à favoriser le règlement à l'amiable des dossiers dans les cas qui le permettent. Cette direction épaule aussi les membres de la section de surveillance, notamment en analysant les projets de loi ou de règlement présentés à la Commission, projets qui sont ensuite soumis aux membres de cette section. Elle produit également des opinions juridiques internes sur des sujets divers reliés aux mandats de la Commission. De plus, elle

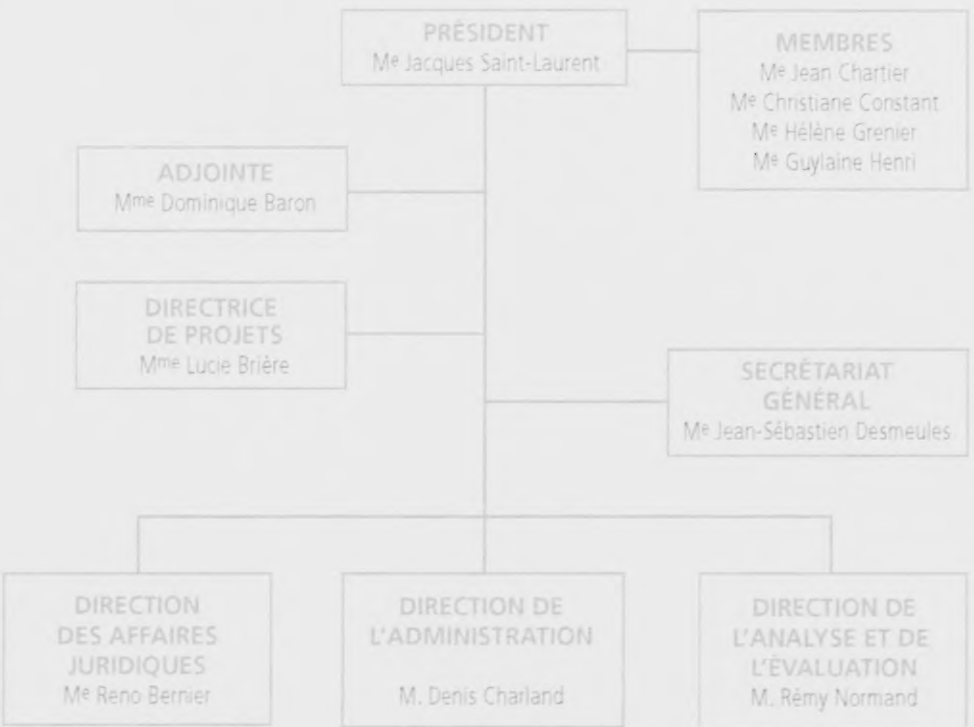
représente la Commission devant les tribunaux judiciaires lorsque la compétence de celle-ci est mise en cause, notamment à l'occasion d'appels relatifs à des décisions des sections juridictionnelle et de surveillance.

Le Secrétariat général de la Commission assure pour sa part la coordination interne des activités des deux sections de la Commission. Pour ce faire, il soumet aux membres chargés de la surveillance les dossiers analysés par le personnel, pour décision. Le Secrétariat général supporte les membres dans la préparation des décisions prises par la section juridictionnelle, tout en étant responsable de leur consignation et de leur transmission aux parties. En tant que greffe de la Commission, le Secrétariat général voit à l'ouverture et à la fermeture des dossiers, à leur archivage et à leur conservation.

La Direction de l'administration s'occupe, quant à elle, de la gestion des ressources humaines, informationnelles, financières, budgétaires et matérielles confiées à la Commission. Cette direction est également responsable des activités de communication de la Commission.

Quant aux personnes affectées à la Présidence, elles appuient activement le président et les membres dans la réalisation de mandats bien définis tels que l'inscription au rôle des dossiers juridictionnels, certaines activités de promotion, la refonte du système de gestion ainsi que le traitement des demandes d'accès et des plaintes adressées à la Commission pour les services qu'elle rend.

ORGANIGRAMME DE LA COMMISSION
AU 31 MARS 2009



4

LES FAITS SAILLANTS DE L'ANNÉE

Parmi les activités de l'exercice 2008-2009, il convient de mentionner certains dossiers ayant un impact appréciable aux yeux de la Commission dans la réalisation de sa mission.

LA GESTION DES RENSEIGNEMENTS DANS LE SECTEUR DE LA SANTÉ

Il faut savoir que le Dossier de santé du Québec (DSQ) permettra de rendre accessibles de façon électronique, aux professionnels de la santé autorisés, certains renseignements cliniques pertinents pour le suivi des patients, quel que soit le lieu où ces patients reçoivent des services au Québec. L'accès à ces données cliniques sera possible, sauf si l'usager a manifesté son refus de participer au projet.

En 2008-2009, la Commission s'est impliquée activement dans ce dossier qui comporte des enjeux importants en matière de protection des renseignements personnels.

PROJET DE LOI N° 70

Dans le cadre de la mise en place du DSQ, le ministre de la Santé et des Services sociaux a présenté au printemps 2008 le projet de loi n° 70 intitulé Loi modifiant la Loi sur les services de santé et les services sociaux, la Loi sur l'assurance maladie et la Loi sur la Régie de l'assurance maladie. En réponse aux questionnements soulevés par la mise en œuvre du projet de loi 83 adopté en 2006, ce projet de loi, adopté en mai 2008, modifie le mode de constitution d'un dossier de santé électronique en introduisant notamment le consentement implicite, avec droit de refus, pour créer un dossier électronique de santé pour toute personne qui reçoit des services de santé au Québec.

La Commission a été invitée à présenter son point de vue quant à ce projet devant les membres de la Commission des affaires sociales de l'Assemblée nationale en mai 2008. Essentiellement, la Commission s'est dite préoccupée par la protection des renseignements de santé de l'usager et la compréhension que ce dernier peut avoir des règles de fonctionnement retenues dans la mise en place de ce nouvel outil technologique qu'est le DSQ. Entre autres, la Commission a précisé que

l'usager doit disposer d'une information complète, claire et simple afin d'être en mesure de prendre une décision éclairée à propos de l'opportunité, en ce qui le concerne, d'exercer un droit de refus à la création d'un DSQ le concernant.

PROJET EXPÉRIMENTAL DU DSQ

En avril 2008, le gouvernement déterminait, par le décret 404-2008, les conditions de mise en œuvre du projet expérimental du DSQ sur le territoire de la Capitale-Nationale.

Ces conditions visaient à permettre au ministère de la Santé et des Services sociaux (MSSS) de réaliser, dans le cadre d'un projet expérimental, une première livraison du DSQ dans un contexte favorisant l'analyse et une meilleure gestion des risques qui y sont associés.

Compte tenu de la complexité et de l'envergure du DSQ, qui touche l'ensemble de la population, le MSSS a jugé essentiel de prolonger ce projet expérimental pour poursuivre dans une deuxième phase l'évaluation de la faisabilité, de la fiabilité et de l'efficacité du DSQ.

Ainsi, en mars 2009, le MSSS faisait publier à la Gazette officielle du Québec un avis de son intention de proposer la mise en œuvre de la deuxième phase du projet expérimental. Ce décret est entré en vigueur le 1er juillet 2009 et il prévoit que cette deuxième phase du projet se terminera au plus tard le 30 juin 2010.

En 2008-2009, la Commission a analysé ce projet expérimental. Entre autres, elle a été invitée en mai 2008 par le ministre de la Santé et des Services sociaux à participer aux travaux d'un comité dont le mandat consiste à suivre le développement du projet.

Dans le cadre des travaux de ce comité, la Commission a porté une attention particulière aux mesures et moyens déployés dans ce projet expérimental pour assurer les droits d'accès et de rectification des usagers à leur dossier de santé ainsi que la protection des renseignements personnels qui y sont contenus.

La Commission continue de suivre de près le déploiement de ce projet. D'ailleurs, elle projette d'effectuer une consultation auprès des usagers visés par le déploiement de la première phase du projet expérimental dans la région de la Capitale-Nationale depuis le printemps 2008. Cette consultation aura notamment pour objectif d'évaluer le degré de compréhension des usagers à l'égard du DSQ et de ses implications.

LE PERMIS DE CONDUIRE PLUS

Depuis le 1er juin 2009, le nouveau permis de conduire Plus peut être utilisé pour traverser la frontière américaine par voie terrestre ou maritime. Outre sa fonction première qui est de confirmer que son titulaire est autorisé à conduire un véhicule automobile, le permis de conduire Plus est présenté aux frontières terrestres et maritimes avec les États-Unis comme titre de voyage. Il certifie

notamment l'identité et la citoyenneté canadienne du titulaire, conformément aux normes et conditions prévues par règlement. Il contient des données électroniques inscrites sur une puce d'identification par radiofréquence détectable à distance.

En août 2008, la Commission a été appelée à rendre un avis quant à ce projet. De plus, elle a rendu trois avis en octobre 2008 quant à des projets de décret concernant l'entrée en vigueur de certaines dispositions législatives relatives au permis de conduire Plus, le Règlement modifiant le Règlement sur les permis et le Règlement sur les frais exigibles en vertu du Code de la sécurité routière et sur la remise des objets confisqués.

Dans ses avis, la Commission a précisé les principes et les règles applicables au projet de permis de conduire Plus en matière de collecte, d'utilisation, de communication, de conservation et de destruction de renseignements personnels. En outre, elle a rappelé qu'il incombe à la Société de l'assurance automobile du Québec de s'assurer que les activités relatives à ce projet rencontrent les exigences de la Loi sur l'accès.

LE DÉVELOPPEMENT DES ACTIVITÉS DE MÉDIATION

Le service de médiation offert aux parties qui exercent un recours auprès de la section juridiction nelle de la Commission présente pour celles-ci de nombreux avantages notamment en termes de coûts, de délais et de niveau de satisfaction quant au mode de règlement du dossier vu son caractère libre et volontaire.

Compte tenu des avantages de ce service, la Commission et sa direction des affaires juridiques ont déployé des efforts importants en 2008-2009 afin de développer les activités de médiation.

Ainsi, après l'embauche d'un nouveau directeur des affaires juridiques en mars 2008, une analyse de la situation et diverses consultations ont été effectuées au printemps et à l'été 2008. Par la suite, un plan d'action a été arrêté. Voici les principaux éléments de ce plan d'action qui ont été accomplis dans la dernière année :

- Ajout de deux nouveaux médiateurs à Montréal;
- Investissements importants en formation;
- Obtention d'une accréditation des médiateurs par le Barreau du Québec;
- Adoption et diffusion d'un cadre d'exercice de la médiation;
- Adoption d'un nouveau processus de travail prévoyant notamment l'analyse sur réception de tous les dossiers afin de faire un premier tri, de déterminer le traitement approprié et de favoriser une intervention plus rapide en médiation;
- Promotion de la médiation.

Ces actions commencent déjà à porter fruit. À titre d'exemple, pour la période de septembre 2008 à août 2009, un total de 1 094 dossiers de la section juridictionnelle se sont réglés en médiation comparativement à 746 pour la période de septembre 2007 à août 2008, soit une augmentation de 46 %.

Par ces actions, la Commission souhaite maintenir un haut niveau de qualité pour ces services et favoriser le recours à la médiation dans la résolution des dossiers de la section juridictionnelle.

À ce sujet, elle a prévu dans sa planification stratégique augmenter de 20 %, au plus tard en 2012, le nombre de dossiers réglés par les parties en médiation et de réduire, pour la même période, les délais de traitement en médiation de 20 %, par rapport aux résultats de l'exercice 2008-2009.

QUELQUES DÉCISIONS DE LA SECTION JURIDICTIONNELLE

Au cours de la dernière année, la Commission a eu l'occasion de réitérer qu'une clause de confidentialité inscrite dans une entente ne peut à elle seule déterminer la confidentialité des renseignements visés par une demande d'accès. La Loi sur l'accès est une loi d'ordre public. Elle a préséance sur les autres lois et on ne peut se soustraire à son application par simple entente.

Dans l'affaire B.L. c. Commission scolaire A (CAI 07 02 91 du 12 janvier 2009), la Commission scolaire avait refusé de communiquer le rapport d'enquête relatif à une plainte de harcèlement psychologique au motif, entre autres, qu'elle avait adopté une politique en matière de harcèlement psychologique. Cette politique prévoyait la confidentialité du traitement de chaque plainte. La Commission rejette cet argument. Cette politique ne peut lier la Commission et avoir préséance sur une restriction de la Loi sur l'accès qui impose à l'organisme public de démontrer que la divulgation des renseignements personnels serait susceptible de nuire sérieusement à la personne visée par ces renseignements pour en refuser l'accès.

Dans une autre affaire, L.S. c. Ville de Windsor (CAI 07 19 87 du 14 janvier 2009), la Commission a ordonné à la ville de remettre au demandeur la transaction intervenue entre la ville et un employé du personnel de direction après avoir masqué certains renseignements personnels. La Commission rappelle que la clause de confidentialité contenue dans cette transaction ne peut faire échec au droit d'accès du demandeur.

5

LE PLAN STRATÉGIQUE 2009-2012

Cette section du rapport annuel de gestion présente le plan stratégique de la Commission. Dans les cas qui le permettent, les résultats qui correspondent aux engagements concernant les plus récents exercices sont affichés, ainsi que les cibles à atteindre.

5.1 ENJEU 1

LE DÉVELOPPEMENT DES CONNAISSANCES DES CITOYENS, DES ENTREPRISES ET DES ORGANISMES À L'ÉGARD DE L'ACCÈS AUX DOCUMENTS ET DE LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

Il est important que les principes de protection et d'accès soient appliqués uniformément à l'égard de chaque citoyen et au bénéfice de l'ensemble de la population québécoise. Ainsi, développer les connaissances des citoyens, des organismes et des entreprises à l'égard de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels constitue un enjeu important pour la Commission. Au cours des prochaines années, le premier enjeu consiste à se donner les moyens d'assurer une intervention utile au bénéfice de la société dans le cadre de l'évolution fulgurante des technologies.

ORIENTATION STRATÉGIQUE 1

FAIRE CONNAÎTRE, PROMOUVOIR ET APPLIQUER LES PRINCIPES D'ACCÈS AUX DOCUMENTS DES ORGANISMES PUBLICS ET DE PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS PARTOUT AU QUÉBEC

AXE D'INTERVENTION 1.1 : INFORMATION EN LIGNE

OBJECTIF 1.1.1 : **Actualiser et améliorer le site Internet de la Commission de façon à mieux informer les citoyens**

La Commission diffuse sur son site Internet de l'information permettant de faire connaître et appliquer les principes d'accès aux documents et de protection des renseignements personnels.

L'information publiée vise à accompagner les citoyens, les organismes publics et les entreprises privées dans leurs démarches et à les sensibiliser en matière d'accès et de protection des renseignements personnels.

Pour réviser et mettre à jour l'ensemble de son site Internet, la Commission a créé un comité, formé de membres du personnel provenant de différentes directions, ayant comme mandat d'assurer la mise à jour de l'information qu'on y retrouve, de connaître l'opinion des utilisateurs et de permettre une plus grande facilité d'accès. Le comité doit également veiller à ce que la Commission rencontre les exigences découlant du Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels.

La cible fixée dans le cadre du présent plan stratégique est de revoir l'ensemble du site Internet de la Commission d'ici 2011 et de le maintenir à jour. Afin d'évaluer l'effet des changements effectués, la Commission rendra compte de l'évolution de la fréquentation du site par les visiteurs.

AXE D'INTERVENTION 1.2 : ACTIVITÉS DE COMMUNICATION CIBLÉES

OBJECTIF 1.2.1 : Promouvoir la protection des renseignements personnels auprès des clientèles cibles, dont les jeunes et dans le secteur de la santé, ainsi que l'accès à l'information, notamment dans les débats publics

Consciente des besoins spécifiques de certaines clientèles, la Commission s'engage à exercer un leadership dans la protection des renseignements personnels ainsi que dans la promotion de la transparence par l'accès aux documents des organismes publics, particulièrement dans des secteurs où une intervention paraît essentielle. Une prise de conscience peut s'avérer indispensable pour certaines clientèles en raison de leur vulnérabilité, de l'évolution technologique ou de risques associés à la divulgation de renseignements personnels sensibles.

Pour les prochaines années, la Commission a notamment ciblé deux clientèles, soit les jeunes, dans le cadre de leur utilisation des nouvelles technologies, ainsi que les usagers du secteur de la santé. Pour réaliser cet objectif, la Commission s'engage à effectuer annuellement au moins deux activités de promotion ciblées.

Par ailleurs, depuis un bon nombre d'années, la Commission effectue dans le cadre de son mandat de surveillance la promotion de la protection des renseignements personnels et de l'accès aux documents lors de colloques et de formations réunissant des personnes intéressées par ces sujets.

Ainsi, lors du dernier exercice, la Commission est intervenue lors d'événements se déroulant au Québec et à l'extérieur de la province. Parmi ces événements, l'Association canadienne des compagnies d'assurances de personnes tenait son congrès annuel conjoint des sections de la Conformité et des Responsables du traitement des plaintes des consommateurs, à Québec, le 1er mai 2008. Me Christiane Constant y a représenté la Commission en participant à des discussions et à un atelier avec les Représentants des commissariats à la protection de la vie privée de l'Alberta, de la Colombie-Britannique et du Canada. Devant un auditoire composé d'experts et de personnes ayant une connaissance approfondie dans le domaine de l'assurance de personnes, Me Constant a plus

particulièrement présenté les enjeux liés à la surveillance, la vidéosurveillance et la détention des renseignements personnels de façon confidentielle.

Sur le plan international, la Commission d'accès à l'information assume toujours la présidence de l'Association francophone des autorités de protection des données personnelles (AFAPDP), créée le 24 septembre 2007 à Montréal. Cette association a mené, au cours du dernier exercice, diverses actions en faveur de la promotion de la protection des renseignements personnels. Parmi ces activités, retenons la réalisation d'une étude sur l'état des lieux et les enjeux de la protection des données personnelles dans l'espace francophone. Cette étude se trouvait dans le rapport remis aux chefs d'État et de gouvernement de la Francophonie lors du sommet tenu à Québec les 17 et 18 octobre 2008. Au surplus, l'AFAPDP a acquis le statut d'observateur au Comité consultatif de la Convention n°108 du Conseil de l'Europe. Soulignons finalement la contribution de l'organisme au programme d'actions de l'Organisation internationale de la Francophonie (OIF) visant la protection et la promotion des droits de l'enfant ainsi qu'à la préparation de la Conférence des commissaires à la protection des données personnelles de la Francophonie qui a eu lieu à Strasbourg en France, le 17 octobre 2008.

Du 15 au 17 octobre 2008, M^e Jacques Saint-Laurent a participé à la 30^e conférence internationale des commissaires à la protection des données et de la vie privée tenue à Strasbourg, sous le thème « Protéger la vie privée dans un monde sans frontière ». Cette conférence organisée conjointement par le Président de la Commission nationale de l'informatique et des libertés de la France et le Commissaire fédéral à la protection des données et au droit à l'information de l'Allemagne comptait 570 participants, venus de 60 pays de tous les continents et issus de secteurs très variés. Composée de débats publics et de conférences fermées, sept résolutions ont été adoptées par les commissaires des autorités de protection des données et de la vie privée. Au terme de cette conférence, les délégations demandaient particulièrement aux opérateurs de sites Web de s'engager à mieux protéger la vie privée des enfants et des utilisateurs de réseaux sociaux. Ils soulignaient également la nécessité de renforcer la coopération entre les secteurs public et privé face aux défis globaux.

Toujours sur le plan international, la section camerounaise de l'Organisation internationale non gouvernementale « Citizen Governance Initiative », en collaboration avec l'Open Society Justice Initiative (OSJI), organisait un atelier régional sur la liberté d'information. Lors de cet événement tenu à Yaoundé au Cameroun, du 2 au 4 octobre 2008, la Commission était représentée par M^e Jean Chartier. Dans un exposé adressé à des représentants d'Afrique Centrale et de l'Ouest, M^e Chartier a présenté la Commission ainsi que l'encadrement législatif québécois en matière d'accès aux documents des organismes publics.

Finalement, dans le cadre des « Rendez-vous avec la justice » qui se sont déroulés partout au Québec du 30 mars au 5 avril 2009, la Commission d'accès à l'information a participé à la 12^e édition du Salon Visez Droit, organisé par le Barreau du Québec et tenu à Montréal au Complexe Desjardins. L'objectif de cet événement consistait à informer et sensibiliser la population aux droits et obligations de chacun et de favoriser une meilleure connaissance du système judiciaire. Trois juristes ainsi qu'une agente d'information se sont relayés au kiosque de la Commission et ont pu rencontrer et informer de nombreux citoyens quant à leurs droits et au rôle de celle-ci.

Lors du prochain exercice, la Commission a l'intention de continuer d'utiliser son expertise et son influence pour alimenter les débats publics de préoccupations et de commentaires qu'elle pourrait avoir sur des problématiques importantes. Dans le cadre de la planification stratégique, la Commission s'engage à intervenir activement lors des débats publics auxquels sa participation sera utile.

AXE D'INTERVENTION 1.3 : ACTIVITÉS D'INSPECTION

OBJECTIF 1.3.1 : Dans l'objectif de prévention et de promotion, intensifier les activités d'inspection concernant la protection des renseignements personnels et l'accès à l'information, puis en assurer le suivi

Au fil des ans, la Commission a constaté que des inspections dans les organismes publics et les entreprises privées s'imposaient pour garantir le respect des principes d'accès aux documents et d'accès et de protection des renseignements personnels. Ce processus permet également de compiler et d'assurer un suivi sur le plan statistique des inspections. Ainsi, au cours du dernier exercice, 56 dossiers d'inspection ont été ouverts alors que 109 dossiers ont été complétés.

Dans les années à venir, la Commission compte réaliser vingt inspections annuellement et en assurer le suivi. Pour ce faire, elle élaborera un plan annuel d'inspection couvrant un large éventail d'activités, autant publiques que privées, en tenant compte du contenu du plan stratégique et de la déclaration de services, des préoccupations des citoyens ainsi que des priorités de la Commission et des ressources que celle-ci peut y consacrer. Des inspections particulières additionnelles pourront être effectuées en cours d'exercice, au besoin.

5.2 ENJEU 2
DES ACTIVITÉS JURIDICTIONNELLES ET DE SURVEILLANCE OPPORTUNES ET DE QUALITÉ

Dans le cadre de la planification stratégique 2009-2012, la Commission accorde une importance particulière à l'amélioration des délais de traitement des dossiers juridictionnels et de surveillance, tout en assurant des interventions opportunes et de qualité. L'orientation stratégique consiste donc à offrir des services de qualité répondant aux attentes de la clientèle.

ORIENTATION STRATÉGIQUE 2
OFFRIR DES SERVICES DE QUALITÉ RÉPONDANT AUX ATTENTES DE LA CLIENTÈLE

AXE D'INTERVENTION 2.1 : TRAITEMENT DES DOSSIERS JURIDICTIONNELS

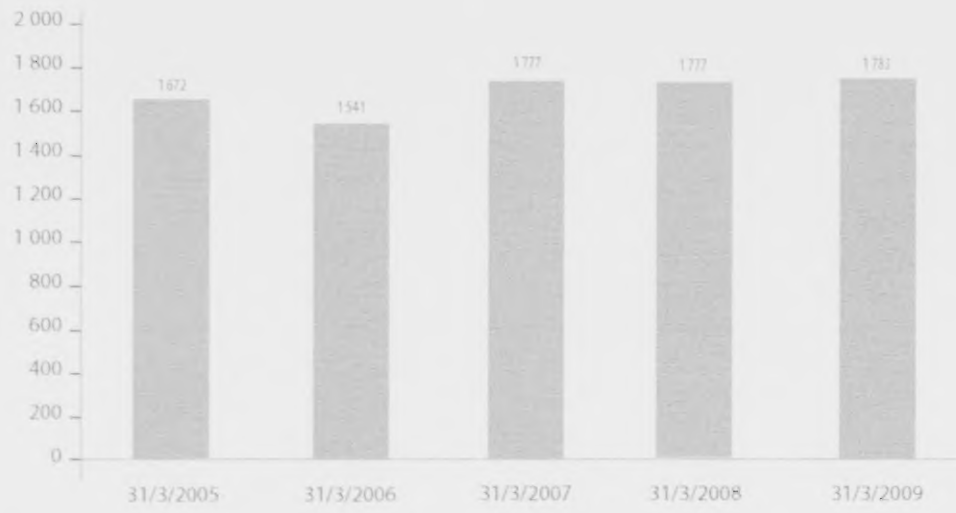
Avant d'aborder les objectifs spécifiques que la Commission s'est fixée dans le cadre du traitement des dossiers juridictionnels, il convient d'illustrer les résultats des derniers exercices.

Le nombre de dossiers reçus et traités à la section juridictionnelle de la Commission au cours du dernier exercice est demeuré stable par rapport à l'année financière précédente, tel que le montre le tableau qui suit.

ÉVOLUTION ANNUELLE DU NOMBRE DE DOSSIERS JURIDICTIONNELS REÇUS ET TRAITÉS

L'évolution du nombre de dossiers juridictionnels en traitement à la fin des cinq derniers exercices se présente comme suit.

ÉVOLUTION ANNUELLE DU NOMBRE DE DOSSIERS JURIDICTIONNELS EN TRAITEMENT



Afin de traiter les dossiers juridictionnels, les dossiers sont assignés, après ouverture, aux différents médiateurs de la Direction des affaires juridiques de la Commission. Les médiateurs tentent d'amener les parties à s'entendre et ainsi régler le litige. Les objectifs 2 et 3 de la présente orientation du plan stratégique portent d'ailleurs sur les résultats du processus de médiation de la section juridictionnelle de la Commission.

Lorsque les parties ne parviennent pas à une entente, les dossiers sont traités par les membres de la section juridictionnelle. Le rôle d'audiences de la Commission permet d'inviter les parties à présenter leurs moyens de preuve et à faire valoir leurs observations devant un membre de la section juridictionnelle. Il est toutefois possible, dans certains cas, que les dossiers soient traités par les membres, sans tenue d'audience. Les parties sont alors invitées à présenter leurs observations selon le moyen qui leur est indiqué.

Le tableau qui suit reproduit le nombre d'audiences tenues par les membres de la section juridictionnelle, selon que les audiences aient eu lieu à Montréal, à Québec ou en régions.

RÉPARTITION DU NOMBRE D'AUDIENCES SELON LA RÉGION ADMINISTRATIVE

LIEU	2004 2005	2005 2006	2006 2007	2007 2008	2008 2009
Montréal	236	296	236	224	155
Québec	95	108	93	73	73
Régions	98	54	65	90	68
Total	429	458	394	387	296

À la suite de ces audiences, des décisions sont rendues par les membres. Le tableau qui suit illustre le nombre de décisions rendues au cours des cinq dernières années. Ces décisions peuvent mettre un terme aux dossiers comme elles peuvent permettre de résoudre des questions particulières qui se présentent dans le cadre du traitement des dossiers (les décisions interlocutoires).

ÉVOLUTION ANNUELLE DU NOMBRE DE DÉCISIONS JURIDICTIONNELLES RENDUES

Les décisions doivent être rendues dans un délai ne devant pas excéder 90 jours. Toutefois, ce délai peut être prolongé par le président de la Commission lorsque des motifs sérieux le justifient. Le tableau qui suit illustre l'évolution des délais du délibéré lors des cinq derniers exercices.

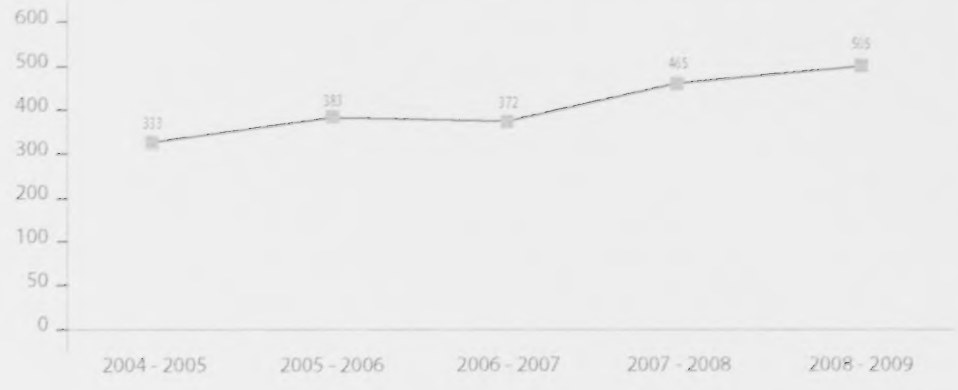
ÉVOLUTION ANNUELLE DU DÉLAI MOYEN DU DÉLIBÉRÉ DE LA SECTION JURIDICTIONNELLE

En nombre de jours

Ces délais constituent une partie des délais moyens de traitement globaux des dossiers de la section juridictionnelle de la Commission. Ces délais, selon qu'est survenue une remise de l'audience ou non, sont illustrés aux deux tableaux qui suivent. Rappelons que, dans la très grande majorité des cas, la remise de l'audience découle de la demande d'une des parties impliquées.

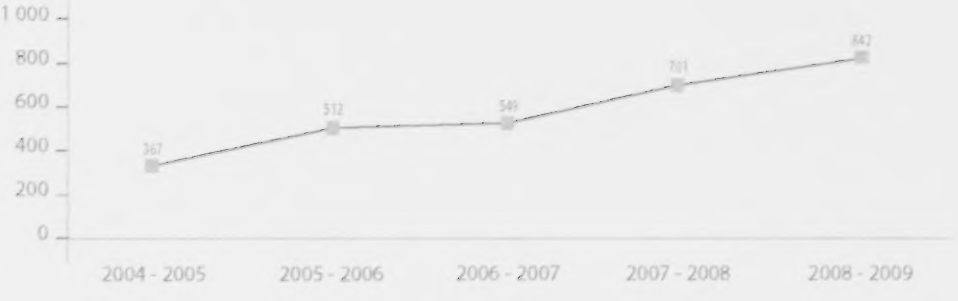
ÉVOLUTION ANNUELLE DU DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT DES DOSSIERS JURIDICTIONNELS CLOS PAR DÉCISION, SANS REMISE

En nombre de jours



ÉVOLUTION ANNUELLE DU DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT DES DOSSIERS JURIDICTIONNELS CLOS PAR DÉCISION, AVEC REMISE

En nombre de jours

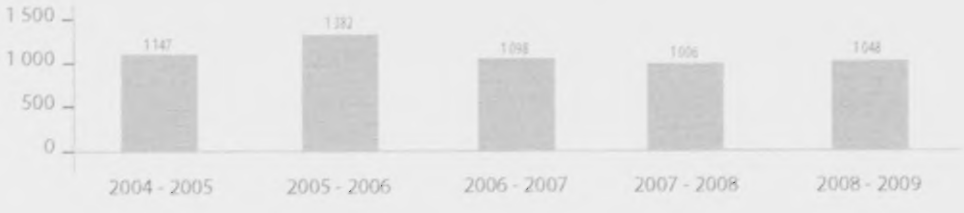


Les délais de traitement des dossiers juridictionnels ne sont pas acceptables. Aussi, dans le cadre de la deuxième orientation du plan stratégique, la Commission a pris des engagements portant sur certains moyens permettant d'améliorer, à terme, les résultats de cette section. Ces moyens portent sur la gestion du rôle d'audiences de la Commission ainsi que sur la médiation dans les dossiers. Outre ces mesures, il est prévu d'ajouter deux nouveaux membres à la section juridictionnelle, considérant l'évolution du nombre de demandes au cours des dernières années.

OBJECTIF 2.1.1 : Mettre en place des rôles d'audiences particuliers, notamment en fonction de l'objet des demandes ou des régions concernées

L'inscription d'un dossier au rôle d'audiences de la Commission mobilise les parties en vue de la présentation de la preuve et des arguments devant un membre de la Commission. Une inscription au rôle, outre qu'elle permette un éventuel dénouement du dossier, favorise les échanges entre les parties. La Commission croit donc qu'une gestion différente du rôle pourrait avoir pour effet d'améliorer les performances de l'ensemble de la section juridictionnelle. Au cours des cinq dernières années, le nombre de dossiers inscrits au rôle se présente comme suit.

ÉVOLUTION ANNUELLE DU NOMBRE DE DOSSIERS INSCRITS AU RÔLE D'AUDIENCES



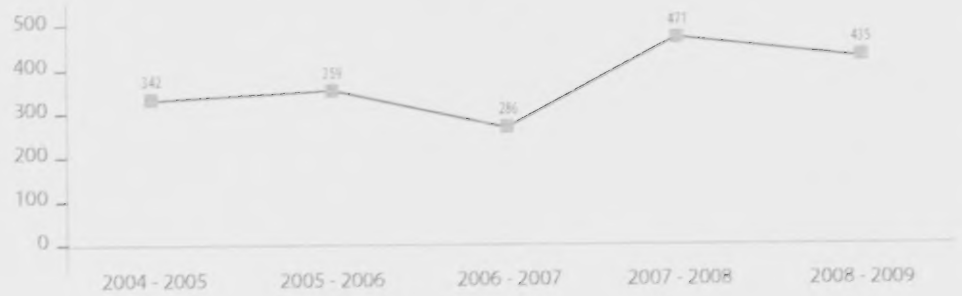
La Commission s'est fixée comme objectif de créer des rôles d'audiences spéciaux. Ces rôles peuvent regrouper des dossiers présentant des particularités communes et facilitant dès lors leur traitement une fois réunis sur un même rôle. La Commission vise à confectionner deux rôles d'audiences particuliers annuellement.

OBJECTIF 2.1.2 : D'ici 2012, réduire de 20 % le délai moyen de traitement des dossiers juridictionnels réglés par les parties en médiation, par rapport à l'année 2008-2009

Le deuxième objectif vise à réduire de 20 % au plus tard en 2012 le délai moyen de traitement des dossiers clos par ce processus par rapport aux résultats de l'exercice 2008-2009. Cette cible vise un délai de traitement moyen de 348 jours. Le tableau qui suit présente les délais moyens de traitement, en jours, des dossiers clos par médiation au cours des cinq derniers exercices.

ÉVOLUTION ANNUELLE DU DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT DES DOSSIERS JURIDICTIONNELS CLOS PAR MÉDIATION

En nombre de jours



OBJECTIF 2.1.3 : D'ici 2012, accroître de 20 % le nombre de dossiers juridictionnels réglés par les parties en médiation, par rapport à l'année 2008-2009

Tel qu'il appert des faits saillants de l'année, la Commission mise sur le développement de ses activités de médiation pour améliorer les résultats globaux de sa section juridictionnelle. D'ailleurs, en tenant compte de la diversité des dossiers fermés lors du dernier exercice, la Commission se réjouit des résultats enregistrés lors de celui-ci, le nombre de dossiers réglés à la satisfaction des parties démontrant les effets des améliorations apportées au processus de médiation. Tout de même, la Commission s'est fixée comme objectif d'augmenter le nombre de dossiers réglés par les parties en médiation au cours des prochains exercices. Cette amélioration a été ciblée, au plus tard en 2012, à 20 % d'augmentation par rapport au nombre de dossiers réglés en 2008-2009. La cible ainsi fixée implique la fermeture de 1 126 dossiers par le processus de médiation.

Le tableau qui suit présente le nombre de dossiers réglés par le processus de médiation au cours des cinq derniers exercices.

ÉVOLUTION ANNUELLE DU NOMBRE DE DOSSIERS RÉGLÉS PAR LES PARTIES EN MÉDIATION

AXE D'INTERVENTION 2.2 : TRAITEMENT DES DOSSIERS DE SURVEILLANCE

Le volume de l'ensemble des activités de la section de surveillance a légèrement progressé au cours du dernier exercice par rapport au précédent, tel que le démontre le tableau qui suit.

ÉVOLUTION ANNUELLE DU NOMBRE DE DEMANDES DE LA SECTION DE SURVEILLANCE

L'objet de ces demandes étant fort diversifié, la Commission a ciblé, dans le cadre de la présente orientation stratégique, les demandes d'autorisation à recevoir communication de renseignements personnels à des fins d'étude, de recherche ou de statistique ainsi que les plaintes.

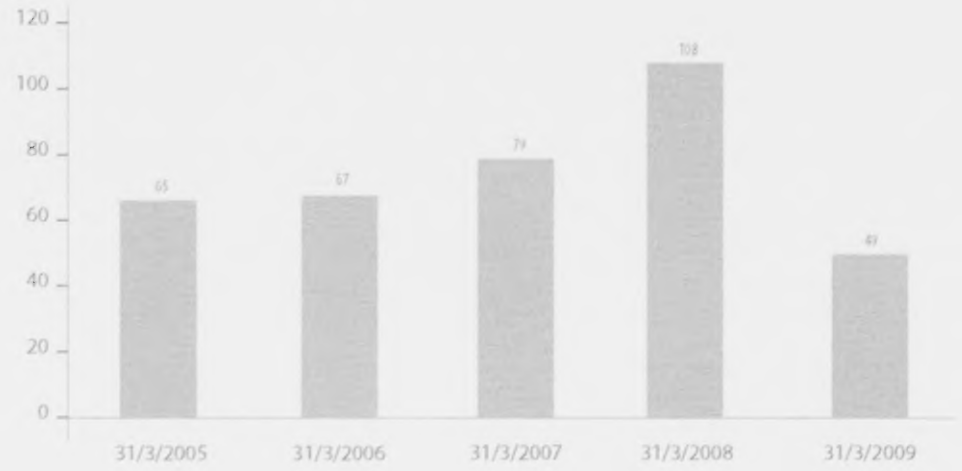
OBJECTIF 2.2.1 : D'ici 2012, traiter les demandes d'autorisation de recevoir communication de renseignements personnels à des fins d'étude, de recherche ou de statistique dans un délai maximum de 4 mois dans 90 % des cas

Au cours du dernier exercice, la Commission a obtenu des résultats fort intéressants dans le cadre du traitement des demandes d'autorisation à recevoir communication de renseignements personnels à des fins d'étude, de recherche ou de statistique. Ainsi, la Commission a traité un nombre significativement plus élevé de demandes qu'elle n'en a reçues, tel que le démontre le graphique qui suit.

ÉVOLUTION ANNUELLE DU NOMBRE DE DEMANDES D'AUTORISATION D'ACCÈS À DES FINS D'ÉTUDE, DE RECHERCHE OU DE STATISTIQUE

Le nombre de dossiers en traitement pour cette activité a donc subi une importante diminution, tel qu'illustré ci-dessous.

ÉVOLUTION ANNUELLE DU NOMBRE DE DEMANDES D'AUTORISATION D'ACCÈS À DES FINS D'ÉTUDE, DE RECHERCHE OU DE STATISTIQUE EN TRAITEMENT

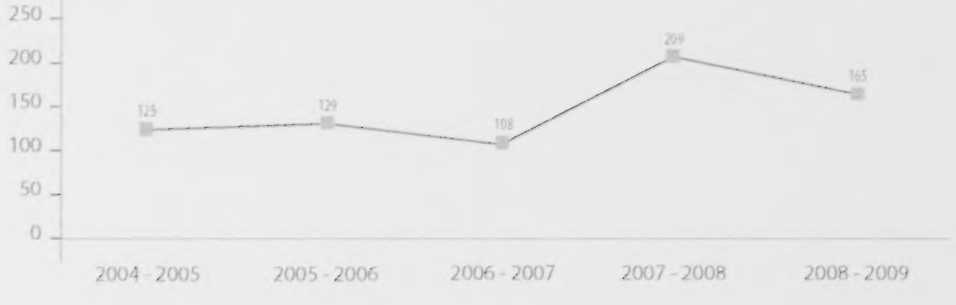


La Commission s'est fixée l'objectif, au cours des prochains exercices, de traiter ce type de demandes à l'intérieur de courts délais. Aussi, au plus tard en 2012, la Commission vise à traiter 90 % de ces demandes à l'intérieur d'un délai de 4 mois. Au cours du dernier exercice, la Commission est parvenue à traiter 62 % de ce type de demande à l'intérieur d'un délai de 4 mois.

En guise d'illustration, le délai moyen de traitement, en jours, des demandes d'autorisation à recevoir communication de renseignements personnels à des fins d'étude, de recherche ou de statistique au cours des cinq derniers exercices figure au graphique suivant.

ÉVOLUTION ANNUELLE DU DÉLAI MOYEN DE TRAITEMENT DES DEMANDES D'AUTORISATION D'ACCÈS À DES FINS D'ÉTUDE, DE RECHERCHE OU DE STATISTIQUE

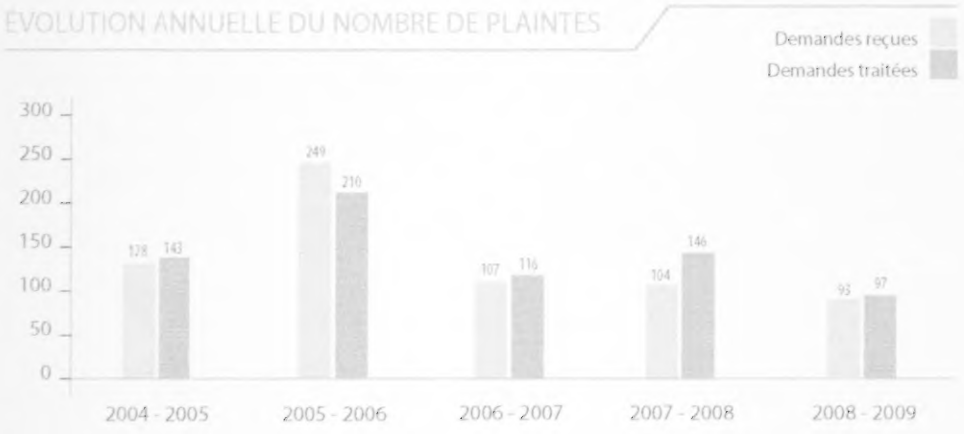
En nombre de jours



OBJECTIF 2.2.2 : D'ici 2012, traiter les demandes reçues à titre de plaintes dans un délai maximum de 10 mois dans 80 % des cas

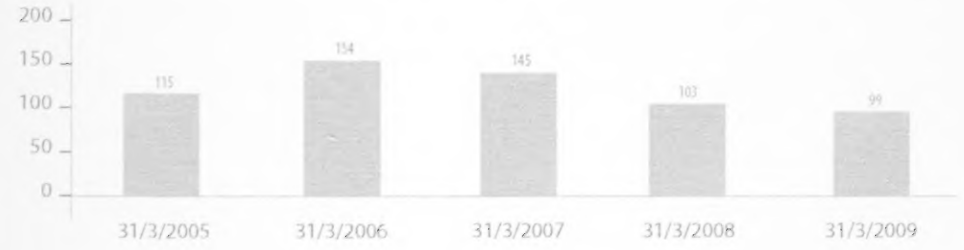
Au cours du dernier exercice, la section de surveillance de la Commission a mis l'accent sur le traitement des plus anciens dossiers de plainte. Le nombre de telles demandes reçues et traitées au cours des cinq derniers exercices est illustré comme suit.

ÉVOLUTION ANNUELLE DU NOMBRE DE PLAINTES



Selon ces résultats, le nombre de plaintes en traitement est demeuré sensiblement le même entre le 31 mars 2008 et le 31 mars 2009.

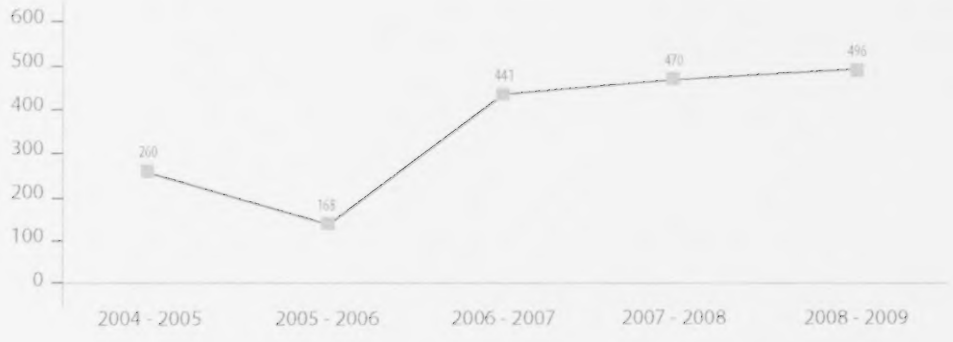
ÉVOLUTION ANNUELLE DU NOMBRE DE PLAINTES EN TRAITEMENT



Le délai de traitement de tels dossiers a incité la Commission à se fixer des objectifs visant à en réduire la durée. Cette durée s'affichait comme suit, en jours, au cours des cinq derniers exercices. Il est à remarquer que la légère progression du délai moyen de traitement en 2008-2009 par rapport à 2007-2008 s'explique par le fait que des dossiers datant de plusieurs années ont été réglés.

ÉVOLUTION ANNUELLE DU DÉLAI MOYEN
DE TRAITEMENT DES PLAINTES

En nombre de jours



Aussi, la Commission s'est fixée comme objectif de traiter 80 % des plaintes à l'intérieur d'un délai de 10 mois au plus tard en 2012. La Commission entend donc terminer l'exercice de rattrapage concernant les plus anciens dossiers de plainte en traitement au cours des deux prochains exercices afin de rencontrer la cible fixée. En guise d'illustration, la Commission est parvenue à traiter, au cours du dernier exercice, 60 % des plaintes à l'intérieur d'un délai de 10 mois.

AXE D'INTERVENTION 2.3 : COMMUNICATION AVEC LA CLIENTÈLE

OBJECTIF 2.3.1 : D'ici 2011, mettre à la disposition de la clientèle un service de renseignements téléphonique et de correspondance mieux adapté aux besoins de la clientèle

Les citoyens, les organismes publics et les entreprises privées ont la possibilité de communiquer avec le personnel de la Commission par téléphone, par courrier ou par courriel. Dans le cadre de leurs demandes, ils peuvent s'attendre à ce que le personnel leur réponde avec respect, impartialité et efficience, conformément aux valeurs de la Commission.

Afin de rencontrer cet objectif, la Commission se doit de revoir les processus de communication avec la clientèle. Aussi, la Commission s'engage à déployer un service de réponse téléphonique, de renseignements et de correspondance mieux adapté aux besoins de la clientèle au plus tard le 31 mars 2011.

5.3 ENJEU 3
DES RESSOURCES HUMAINES SPÉCIALISÉES APPUYÉES PAR DES OUTILS PERFORMANTS

La Commission doit se doter d'outils modernes plus performants qui l'aideront à se donner la flexibilité nécessaire à la réalisation de sa mission. La formation et le développement de son personnel, de ses gestionnaires et de ses membres ainsi que la réforme de son système de gestion des dossiers sont évidemment des éléments incontournables de toute amélioration administrative.

ORIENTATION STRATÉGIQUE 3
ASSURER LA PERFORMANCE DE LA COMMISSION EN MISANT SUR LA COMPÉTENCE DES PERSONNES ET L'UTILISATION JUDICIEUSE DES TECHNOLOGIES

AXE D'INTERVENTION 3.1 : GESTION DES CONNAISSANCES ET DES COMPÉTENCES

OBJECTIF 3.1.1 : **Mettre en œuvre un plan d'action visant la formation, le développement des compétences, le transfert des connaissances et la reconnaissance au travail**

La Commission ne pourrait pas réaliser sa mission sans ses ressources humaines qui occupent, sans contredit, une place primordiale dans ses activités d'accès et de protection. Par conséquent, la Commission compte adopter un plan de formation, de reconnaissance et de relève permettant le maintien d'un haut niveau de connaissances ainsi qu'un transfert de celles-ci et de l'expertise des employés, des gestionnaires et des membres.

Au cours des prochains exercices, la Commission rendra compte des activités réalisées pour la formation, le développement des compétences, le transfert des connaissances et la reconnaissance au travail pour les employés, les gestionnaires et les membres.

AXE D'INTERVENTION 3.2 : COMMUNICATION INTERNE

OBJECTIF 3.2.1 : **Améliorer les outils de communication interne pour assurer la diffusion efficace des orientations, avis et décisions de la Commission et pour organiser la consultation du personnel, des gestionnaires et des membres relativement aux activités de la Commission**

La Commission est un organisme qui exerce deux fonctions et qui administre principalement deux lois visant chacune des secteurs différents. Aussi, elle génère une importante quantité d'informations pertinentes et variées. Afin de tenir l'ensemble de ses intervenants au fait des principales décisions prises, la Commission doit se doter d'un outil de communication interne. L'objectif fixé est qu'un tel outil soit disponible au plus tard le 31 mars 2011.

De plus, les employés, les gestionnaires et les membres de la Commission sont quotidiennement confrontés à d'importantes questions touchant les processus de travail ainsi que, plus généralement, la mission de la Commission. Afin de bénéficier de ces expériences, la Commission vise à donner l'occasion à tous de s'exprimer et à encadrer la prise en compte de ces éléments. En conséquence, la Commission entend mettre en place une mesure de consultation au plus tard le 31 mars 2010. Au surplus, la Commission désire mesurer le taux de satisfaction du personnel, des gestionnaires et des membres au plus tard le 31 mars 2012.

AXE D'INTERVENTION 3.3 : SUPPORT TECHNOLOGIQUE

OBJECTIF 3.3.1 : **D'ici 2012, développer et implanter un nouveau système informatisé de gestion des dossiers**

Une modernisation du système de gestion électronique des dossiers de la Commission s'impose puisque l'application utilisée depuis vingt-cinq ans a cessé d'évoluer depuis plusieurs années. C'est dans ce contexte que la Commission a entrepris de moderniser son système d'information de mission et de revoir ses façons de faire.

Outre la gestion des demandes de la section juridictionnelle et de la section de surveillance, la solution permettra la gestion électronique de documents et la numérisation des dossiers en plus de prévoir la production de données de gestion répondant aux besoins de la Commission. L'objectif fixé est que le système soit disponible au plus tard en 2012. La Commission rendra compte annuellement de l'évolution des travaux.

6

LES RÉSULTATS AU REGARD DE LA DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS

La Déclaration de services aux citoyens de la Commission comporte des engagements portant sur :

- La courtoisie et le respect
- L'accessibilité
- L'assistance
- La célérité
- L'impartialité, l'équité et la justification de la décision
- L'accès à l'information et la confidentialité

LES RÉSULTATS

LA COURTOISIE ET LE RESPECT

Dans la Déclaration de services aux citoyens, la Commission s'engage à ce que chaque citoyen soit traité avec courtoisie et respect dans le cadre de ses communications avec le personnel, les gestionnaires et les membres. Plus particulièrement, les visiteurs sont accueillis dès leur arrivée dans les locaux de la Commission et le personnel en place fournit tout renseignement nécessaire. Lors des conversations téléphoniques, le personnel de la Commission a l'obligation de s'identifier.

En ce qui a trait aux audiences, la Commission s'engage à envoyer un avis de convocation au moins six semaines avant la date prévue pour cette audience. Dans les faits, les avis sont régulièrement expédiés plus de six semaines avant la date prévue de l'audience, ce qui a pour effet de diminuer le nombre de demandes de remise et de favoriser le processus de médiation. Par ailleurs, dans certains cas, la Commission expédie des avis de convocation dans un délai de quatre à six semaines avant la date d'audience projetée afin de maximiser le nombre de dossiers portés au rôle.

Dans le cadre des audiences, les membres de la Commission s'engagent à traiter chaque citoyen qui se présente devant eux avec courtoisie et respect, et ce, en vertu du Code de déontologie des membres adopté en décembre 2006. Le Code de déontologie des membres peut être consulté en annexe au présent rapport ainsi que sur le site Internet de la Commission.

L'ACCESSIBILITÉ

Pour assurer une accessibilité à ses services, le personnel de la Commission est disponible lors des heures d'ouverture des bureaux de Québec et de Montréal, soit de 8h30 à 12h et de 13h à 16h30, du lundi au vendredi. La Commission rend également disponibles une ligne téléphonique sans frais, un site Internet et une boîte vocale. De plus, tel que mentionné précédemment, les membres de la section juridictionnelle se déplacent dans les différentes régions administratives du Québec afin de tenir des audiences près du lieu de résidence des citoyens concernés.

L'ASSISTANCE

Le système de réponse vocale interactive de la Commission, mis à la disposition de la clientèle, a traité 32 556 appels au cours de la dernière année. Ce système fournit automatiquement différents renseignements concernant des sujets d'intérêt qui sont les plus fréquemment abordés par la clientèle de la Commission.

Les téléphonistes réceptionnistes des bureaux de Québec et de Montréal ont répondu à 28 876 appels répartis en 22 633 appels pour le bureau de Québec et 6 243 appels pour le bureau de Montréal. De ces 28 876 appels, 11 000 ont été traités par l'une ou l'autre des deux préposées aux renseignements.

Le tableau qui suit précise le nombre de demandes de renseignements traitées en fonction des sujets abordés. Plus d'un sujet a pu être abordé au cours d'un même appel.

PRINCIPAUX SUJETS TRAITÉS AU COURS DES DEMANDES DE RENSEIGNEMENTS EN 2008-2009

	NOMBRE DE DEMANDES	%
Demandes d'accès ou de rectification	5 227	28,5
Collecte, utilisation, conservation et communication de renseignements personnels	3 501	19,1
Plaintes à l'égard d'organismes ou d'entreprises	1 339	7,3
Renseignements liés aux dossiers médicaux	1 015	5,5
Notion de consentement	989	5,4
Utilisation de cartes d'identité	926	5,0
Renseignements liés au logement	475	2,6
Renseignements liés au crédit	397	2,2
Renseignements liés aux caméras de surveillance	230	1,3
Autres	4 236	23,1
TOTAUX	18 335	100

Le site Internet de la Commission représente un autre outil de communication. Tel qu'il appert de la planification stratégique, ce site sera révisé au cours des prochains mois afin d'actualiser l'information qui s'y trouve et d'en faciliter l'usage. Il est actuellement possible d'y consulter des modèles de demandes pouvant être adressées à la Commission, aux organismes publics ainsi qu'aux entreprises. Au cours du dernier exercice, 176 196 visites ont été compilées sur le site.

LA CÉLÉRITÉ

La Commission s'engage aussi à répondre le plus rapidement possible aux appels et aux communications écrites qu'elle reçoit.

Les préposées aux renseignements téléphoniques tentent de prendre immédiatement en charge les appels. Au cours du dernier exercice, 78 % des demandes de renseignements téléphoniques ont été prises en charge aussitôt, un résultat en hausse de 20 % par rapport à l'exercice précédent. Quant aux demandes de renseignements ayant entraîné un message dans la boîte vocale de la Commission, celle-ci s'engage à retourner les appels dans les 24 heures. Cet objectif a été atteint dans 97 % des cas, un résultat en hausse de 8 % par rapport à l'année précédente.

Pour les demandes formulées par écrit, la Commission s'engage à répondre dans un délai de trois jours ouvrables à la suite de la réception de demandes d'informations générales reçues par courriel, par télécopieur ou par courrier.

Par ailleurs, en ce qui concerne les demandes nécessitant l'ouverture d'un dossier, la Commission s'engage à en accuser réception dans un délai inférieur à dix jours ouvrables. Le délai moyen de production de l'accusé de réception a été, au cours du dernier exercice, de 6,9 jours ouvrables.

L'IMPARTIALITÉ, L'ÉQUITÉ ET LA JUSTIFICATION DE LA DÉCISION

Au premier chef, les membres et le personnel s'assurent de faire preuve d'impartialité et d'objectivité dans le traitement de toutes les demandes, conformément à la Loi sur l'accès et au Code de déontologie des membres. Dans ce cadre, les décisions sont rendues par écrit et elles contiennent les motifs sur lesquels elles s'appuient.

L'ACCÈS À L'INFORMATION ET LA CONFIDENTIALITÉ

En tant qu'organisme public assujetti à la Loi sur l'accès, la Commission s'applique à respecter les obligations qui en découlent. Le détail des statistiques afférentes au traitement des demandes d'accès est présenté à la partie *Les autres exigences* du présent rapport.

LES PLAINTES À L'ENDROIT DE LA COMMISSION

Postérieurement à l'adoption de la Déclaration de services aux citoyens, la Commission a adopté une politique de traitement des plaintes à l'égard des services qu'elle rend à la population afin d'en assurer la qualité.

Au cours du dernier exercice financier, la Commission a traité vingt-huit plaintes provenant des citoyens. Le traitement des demandes d'information représente près de 50 % des motifs d'insatisfaction et environ 40 % des plaintes portent sur les délais de traitement des dossiers.

Ces plaintes sont analysées et servent à formuler des recommandations qui permettent à la Commission de revoir ses façons de faire en vue d'améliorer la qualité des services offerts aux citoyens. Quant au délai de réponse aux plaintes, dans 57 % des cas, un premier contact a été établi avec le citoyen dans les vingt-quatre heures. Le délai moyen de réponse est de trois jours.

Une plainte peut être logée à la Commission verbalement ou par écrit. Le processus de dépôt d'une plainte est indiqué sur le site Internet de la Commission dans la rubrique *À propos de nous*.

7

LES RESSOURCES DE LA COMMISSION

7.1 LES RESSOURCES HUMAINES

Les tableaux qui suivent affichent les données afférentes aux effectifs en place au cours des cinq derniers exercices.

RÉPARTITION DE L'EFFECTIF AUTORISÉ (ETC) PAR CATÉGORIE D'EMPLOI À LA FIN DES CINQ DERNIERS EXERCICES

CATÉGORIES	31 MARS 2005	31 MARS 2006	31 MARS 2007	31 MARS 2008	31 MARS 2009
Membres	5	5	5	5	7
Cadres	2	2	3	3	4
Professionnels	23	20	18	17	20
Techniciens	10	10	10	9	10
Personnel de bureau	13	14	14	14	15
TOTAL	53	51	50	48	56

En référence au C.T. 206381 du 6 mai 2008 concernant l'approche proposée quant aux mesures de réduction de l'effectif pour l'exercice financier 2008-2009, la cible de l'effectif utilisé pour la Commission était de 56 ETC.

EFFECTIF EN PLACE SELON LA CATÉGORIE D'EMPLOI ET LE LIEU DE TRAVAIL

CATÉGORIE	31 MARS 2005		31 MARS 2006		31 MARS 2007		31 MARS 2008		31 MARS 2009	
	QC	MTL	QC	MTL	QC	MTL	QC	MTL	QC	MTL
Membres	3	2	3	2	3	2	3	2	3	2
Cadres	1	0	2	0	2	0	2	1	4	0
Professionnels	20	1	18	1	17	1	19	2	19	6
Techniciens	9	1	9	1	7	1	8	1	9	2
Personnel de bureau	10	3	11	3	9	2	11	3	11	3
Total	43	7	43	7	38	6	43	9	46	13

RÉPARTITION DE L'EFFECTIF, AU 31 MARS 2009, PAR UNITÉ ADMINISTRATIVE

	HC	C	P	T	PB	TOTAL	%
Membres et Présidence	5	1	1	2	1	10	17
Direction des affaires juridiques		1	10	3	1	15	25
Direction de l'analyse et de l'évaluation		1	10	2	1	14	24
Direction de l'administration		1	3	3	6	13	22
Secrétariat général			1	1	5	7	12
Total	5	4	25	11	14	59	100

HC : Hors cadres C : Cadres P : Professionnels T : Techniciens PB : Personnel de bureau

LE DÉVELOPPEMENT DES RESSOURCES HUMAINES

En application de la Loi favorisant le développement et la reconnaissance des compétences de la main-d'œuvre, la Commission investit dans la formation et le perfectionnement des connaissances de ses membres et de son personnel. Le seuil à respecter afin de se conformer à cette loi est de consacrer annuellement au moins 1 % du montant de sa masse salariale à des fins de formation. Au cours du dernier exercice, une somme équivalant à 3,52 % de la masse salariale de la Commission a été consacrée au perfectionnement de son personnel.

7.2 LES RESSOURCES INFORMATIONNELLES

Tel qu'énoncé au chapitre du *Plan stratégique 2009-2012* du présent rapport, la Commission a amorcé les travaux entourant le remplacement de son actuel système de gestion des dossiers. Par ailleurs, la Commission compte amorcer au cours de la prochaine année financière la numérisation de l'ensemble de ses dossiers toujours actifs. Finalement, le site Internet, qui peut être consulté au www.cai.gouv.qc.ca, sera revu, autant dans sa forme que dans son contenu.

7.3 LES RESSOURCES FINANCIÈRES

Les tableaux qui suivent présentent l'information financière de la Commission au 31 mars 2009 en la comparant avec les résultats des quatre exercices précédents.

COMMISSION D'ACCÈS À L'INFORMATION
DÉPENSES - EXERCICES FINANCIERS TERMINÉS AU 31 MARS DE CHAQUE ANNÉE

	2005	2006	2007	2008	2009
Traitements et avantages sociaux	3 431 387 $	3 353 114 $	3 017 143 $	3 171 845 $	3 634 288 $
Loyers *	487 022	432 693	432 960	413 816	421 302
Services de transport et de communication	159 476	177 648	171 280	157 620	233 856
Services professionnels, administratifs et autres	123 387	90 480	71 186	176 108	437 485
Fournitures et approvisionnement	39 874	37 374	60 357	56 448	71 708
Entretien et réparations **	13 551	5 713	24 062	11 757	
Autres dépenses					1 460
Amortissement des immobilisations	39 550	17 037	18 342	29 310	33 957
CHARGES ASSUMÉES PAR LE GOUVERNEMENT DU QUÉBEC	4 294 247 $	4 114 059 $	3 795 330 $	4 016 904 $	4 834 056 $

*Le poste « Loyers » comprend deux surfaces locatives administrées par la Société Immobilière du Québec (SIQ) :

Québec : 575, rue Saint-Amable : 1 063,4 mètres carrés
Montréal : 480, boul. Saint-Laurent : 371 mètres carrés, jusqu'en mai 2008
500, boul. René-Lévesque Ouest : 337,9 mètres carrés, depuis mai 2008

LOYERS VERSÉS À LA SIQ PAR EXERCICE FINANCIER	451 601 $	412 810 $	416 404 $	397 451 $	394 772 $

**Le poste « Entretien et réparations » est regroupé depuis 2009 avec le poste « Services professionnels, administratifs et autres »

8

LES AUTRES EXIGENCES

8.1 L'ARTICLE 21.1 DE LA LOI SUR LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS DANS LE SECTEUR PRIVÉ

La Commission n'a émis aucune autorisation au cours du dernier exercice en vertu de l'article 21.1 de la Loi sur la protection dans le privé. Cette disposition permet à la Commission d'autoriser des personnes à recevoir communication de renseignements personnels sur des professionnels, se rapportant à leurs activités professionnelles, sans leur consentement dans la mesure où les critères énoncés à la loi sont rencontrés.

Depuis l'entrée en vigueur de cette disposition, les organisations suivantes ont obtenu une autorisation de la Commission : Apaxys Solutions inc., Brogan inc., Groupe PharmaCommunications inc. et IMS du Canada Ltée. Ces autorisations peuvent être consultées sur le site Internet de la Commission.

8.2 L'ACCÈS À L'INFORMATION ET LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

La Commission a traité 20 demandes d'accès à l'information au cours du dernier exercice et a répondu favorablement, en tout ou en partie, à 12 demandes. Les résultats selon le type de réponse obtenue par les demandeurs sont reproduits ci-après.

DEMANDES D'ACCÈS TRAITÉES PAR LA COMMISSION EN 2008-2009

Demandes acceptées en totalité	5
Demandes acceptées partiellement	7
Demande refusée	0
Demande relevant davantage de la compétence d'un autre organisme	1
Documents non détenus par la Commission	7

La Loi sur l'accès prévoit un délai de 20 jours pour répondre à une demande d'accès. Ce délai peut être prolongé de 10 jours lorsque le traitement d'une demande dans le délai de 20 jours nuit au déroulement normal des activités de l'organisme. Au cours de l'exercice, le délai moyen de traitement des demandes a été de 17 jours.

8.3 LES RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL

Le Vérificateur général n'a formulé aucune recommandation à l'égard de la Commission dans son dernier rapport à l'Assemblée nationale.

8.4 LA POLITIQUE LINGUISTIQUE

La Commission a adopté une Politique linguistique en 1998 après avoir reçu un avis favorable de l'Office québécois de la langue française quant à son contenu. Cette politique, qui respecte la Charte de la langue française, comporte cinq parties :

- La maîtrise du français;
- Les communications institutionnelles, textes et documents;
- Les rapports avec le public;
- La langue de travail;
- La politique d'achat et les mesures connexes.

La Commission n'a reçu aucune plainte concernant l'application de cette politique au cours du dernier exercice et aucune infraction n'a été constatée quant à celle-ci.

8.5 L'ÉTHIQUE ET LA DÉONTOLOGIE

Le Code de déontologie des membres de la Commission d'accès à l'information, adopté en décembre 2006, comporte une section portant sur les devoirs relatifs à la fonction de membre et une autre sur les devoirs généraux du membre. Aucune infraction à ce code n'a été relevée au cours du dernier exercice. Le Code de déontologie des membres peut être consulté en annexe ainsi que sur le site Internet de la Commission.

8.6 L'ALLÉGEMENT RÉGLEMENTAIRE ET ADMINISTRATIF

Pour simplifier les règles et procédures en matière d'accès et de protection des renseignements personnels, la Commission rend disponibles des modèles de lettres par le biais de son site Internet. Ces modèles visent notamment à faciliter la rédaction de demandes d'accès, de rectification, de révision et d'examen de mésentente.

La Commission publie également de la documentation sur le processus de traitement des plaintes à l'égard des services qu'elle rend à la population pour faciliter la communication de tout mécontentement ou commentaire et assurer la qualité de ses services.

8.7 LE PROGRAMME D'ACCÈS À L'ÉGALITÉ

Les tableaux suivants reproduisent les données portant sur la représentativité de différents groupes cibles pour l'exercice 2008-2009. Certains de ces tableaux concernent l'effectif permanent alors que d'autres visent l'ensemble des membres et du personnel.

EMBAUCHE TOTALE AU COURS DE L'EXERCICE 2008-2009

	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires
Nombre total de personnes embauchées	11	14	2	3

NOMBRE D'EMPLOYÉS RÉGULIERS EN PLACE EN DATE DU 31 MARS 2009

Effectif total (personnes)	49

Le tableau suivant reproduit la représentativité à l'embauche des membres de communautés culturelles, des anglophones, des autochtones et des personnes handicapées.

TAUX D'EMBAUCHE DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES EN 2008-2009

Statuts d'emploi	Embauche totale 2008-2009	Nombre d'embauches de membres de groupes cibles 2008-2009					
		Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	Total	Taux d'embauche par statut d'emploi
Réguliers	11	2				2	18 %
Occasionnels	14	1				1	7 %
Étudiants	2						
Stagiaires	3	3				3	100 %
Total	30	6				6	20 %

Le tableau qui suit reproduit l'évolution globale de l'embauche des trois dernières années des groupes cibles (membres des communautés culturelles, anglophones, autochtones et personnes handicapées) par statut d'emploi.

TAUX D'EMBAUCHE GLOBAL DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES PAR STATUT D'EMPLOI : RÉSULTATS COMPARATIFS

	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires
2006-2007	100 %	25 %		
2007-2008		17 %		
2008-2009	18 %	7 %		100 %

Le tableau suivant reproduit la représentativité des groupes cibles relativement à l'effectif permanent, et ce, à la fin des trois derniers exercices.

TAUX DE RÉPRESENTATIVITÉ DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES AU SEIN DE L'EFFECTIF RÉGULIER : RÉSULTATS COMPARATIFS AU 31 MARS DE CHAQUE ANNÉE

Groupes cibles	2007		2008		2009	
	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total
Communautés culturelles	4	10 %	4	11 %	5	10 %
Autochtones						
Anglophones						
Personnes handicapées						

TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES MEMBRES DES GROUPES CIBLES AU SEIN DE L'EFFECTIF RÉGULIER : RÉSULTATS PAR CATÉGORIE D'EMPLOI AU 31 MARS 2009

Groupes cibles	Membres		Personnel d'encadrement		Personnel professionnel		Personnel technicien		Personnel de bureau		Total	
	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%	Nbre	%
Communautés culturelles	1	2,0			3	6,2			1	2,0	5	10,2
Autochtones												
Anglophones												
Personnes handicapées												

Les deux prochains tableaux reproduisent les données portant sur l'embauche des femmes en 2008-2009 en fonction du statut d'emploi ainsi que sur la représentativité totale des femmes occupant un poste permanent en fonction du niveau d'emploi au 31 mars 2009.

TAUX D'EMBAUCHE DES FEMMES EN 2008-2009 PAR STATUT D'EMPLOI

	Régulières	Occasionnelles	Étudiantes	Stagiaires	Total
Nombre de femmes embauchées	8	10	2	2	22
Pourcentage	73 %	71 %	100 %	67 %	73 %

TAUX DE REPRÉSENTATIVITÉ DES FEMMES DANS L'EFFECTIF RÉGULIER AU 31 MARS 2009

	Membres	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel	Personnel technicien	Personnel de bureau	Total
Nombre total d'employés réguliers	5	4	22	10	8	49
Nombre de femmes ayant le statut d'employée régulière	3	1	15	6	8	33
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier total de la catégorie	60 %	25 %	68 %	60 %	100 %	67 %

8.8 LE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Bien que la Commission ne soit pas assujettie à la Loi sur le développement durable, ses actions lui permettent de rencontrer certains objectifs de la Stratégie gouvernementale de développement durable 2008-2013 en adhérant notamment au programme *VISEZ juste!* du gouvernement du Québec.

Par ailleurs, au cours du dernier exercice, la Commission a étendu le nombre de matières récupérées à des fins de recyclage.

ANNEXE I

LISTE DES ACTIVITÉS DE LA COMMISSION D'ACCÈS À L'INFORMATION EN 2008-2009

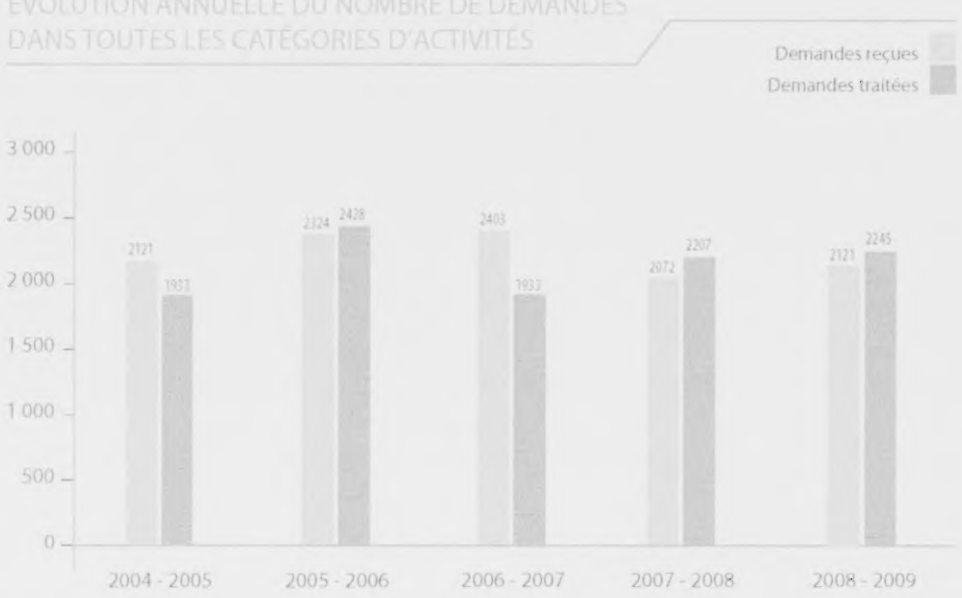
Demandes	Reçues	Traitées[1]
Demandes de révision sur l'accès aux documents (secteur public)	593	604
Demandes de révision sur l'accès aux renseignements personnels (secteur public)	358	337
Demandes de révision sur la rectification de renseignements personnels (secteur public)	40	39
Demandes de révision formulées par un tiers (secteur public)	8	8
Requêtes pour demandes abusives (secteur public)	42	42
Demandes d'examen de mésentente sur l'accès aux renseignements personnels (secteur privé)	222	185
Demandes d'examen de mésentente sur la rectification de renseignements personnels (secteur privé)	41	81
Requêtes pour demandes abusives (secteur privé)	0	2
Avis	35	33
Demandes d'autorisation d'accès à des fins de recherche (secteur public)	194	251
Demandes d'autorisation d'accès à des fins de recherche (secteur privé)	7	9
Plaintes (secteur public)	34	32
Plaintes (secteur privé)	59	65
Demandes d'information (secteur public)	248	249
Demandes d'information (secteur privé)	115	120
Demandes en biométrie	7	2
Inspections	56	109
Activités de promotion	16	15
Activités administratives	46	62
Total	2 121	2 245

[1] Un dossier contenu dans cette colonne correspond bien souvent au traitement au début de l'année financière, soit le 1er août 2008.

ANNEXE II

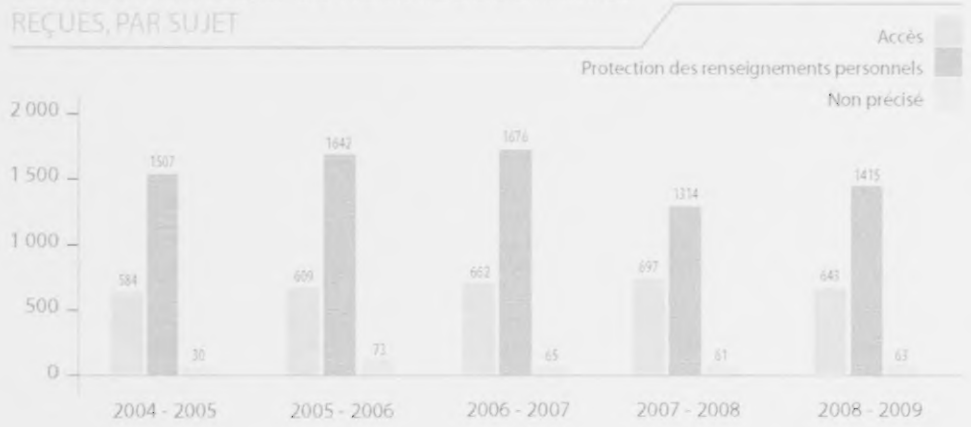
TABLEAUX STATISTIQUES COMPLÉMENTAIRES DES ACTIVITÉS DE LA COMMISSION

ÉVOLUTION ANNUELLE DU NOMBRE DE DEMANDES DANS TOUTES LES CATÉGORIES D'ACTIVITÉS



ÉVOLUTION ANNUELLE DU NOMBRE DE DEMANDES REÇUES, PAR SECTEUR

EVOLUTION ANNUELLE DU NOMBRE DE DEMANDES REÇUES, PAR SUJET



ANNEXE III

CODE DE DÉONTOLOGIE DES MEMBRES DE LA COMMISSION D'ACCÈS À L'INFORMATION

Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., c. A-2.1, a. 110.1 et 112)

SECTION I

DISPOSITIONS GÉNÉRALES

1. Le membre est tenu de respecter les règles déontologiques prescrites à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels (L.R.Q., c. A-2.1) et au présent code.

SECTION II

DEVOIRS RELATIFS À LA FONCTION DU MEMBRE

2. Le membre exerce ses fonctions avec attention, dignité et intégrité.

3. Le membre exerce ses fonctions en toute indépendance, notamment hors de toute ingérence.

4. Le membre doit, de façon manifeste, être impartial et objectif.

5. Le membre fait preuve de respect et de courtoisie à l'égard des personnes qui se présentent devant lui tout en exerçant l'autorité requise pour la bonne conduite de l'audience.

6. Le membre préserve l'intégrité de la Commission et en défend l'indépendance, dans l'intérêt supérieur de la justice.

7. Le membre s'acquitte consciencieusement et de façon diligente des devoirs de ses fonctions.

8. Le membre respecte le secret du délibéré.

9. Le membre est tenu au respect du caractère confidentiel de l'information qu'il obtient et à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice de ses fonctions.

10. Le membre prend les mesures requises pour maintenir à jour et améliorer les connaissances et habiletés nécessaires à l'exercice de ses fonctions.

SECTION III

DEVOIRS GÉNÉRAUX DU MEMBRE

11. Le membre s'abstient de se trouver dans une situation de conflit d'intérêts ou susceptible de porter atteinte à la dignité de sa charge ou de discréditer la Commission;

12. Le membre fait preuve de réserve et de prudence dans son comportement public;

13. Le membre fait preuve de neutralité politique et ne se livre à aucune activité politique de nature partisane incompatible avec l'exercice de ses fonctions.

14. Le membre divulgue auprès du président de la Commission tout intérêt direct ou indirect qu'il a dans une entreprise et qui est susceptible de mettre en conflit son intérêt personnel et les devoirs de sa charge.

15. Le membre peut exercer à titre gratuit des fonctions dans des organismes sans but lucratif, dans la mesure où elles ne compromettent ni son impartialité ni l'exercice utile de ses fonctions.

16. Sont toutefois incompatibles avec l'exercice de ses fonctions :

    1° le fait de solliciter ou de recueillir des dons, sauf s'il s'agit d'activités restreintes à caractère communautaire, scolaire, religieux ou familial qui ne compromettent pas les autres devoirs imposés par le présent code;

    2° le fait d'associer son statut de membre de la Commission aux activités mentionnées au paragraphe 1;

    3° le fait de participer à des organisations susceptibles d'être impliquées dans une affaire devant la Commission.

Adopté le 14 décembre 2006

ANNEXE IV

TABLEAU SYNOPTIQUE DU PLAN STRATÉGIQUE 2009-2012

MISSION

Promouvoir l'accès aux documents des organismes publics et la protection des renseignements personnels dans les secteurs public et privé, en assurer la surveillance et décider des demandes de révision et d'examen de mésentente qui lui sont présentées.

VISION

La Commission se distingue par l'excellence de son expertise, sa performance et son influence.

ENJEUX	ORIENTATIONS	AXES
Le développement des connaissances des citoyens, des entreprises et des organismes à l'égard de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels	**1. Faire connaître, promouvoir et appliquer les principes d'accès aux documents des organismes publics et de protection des renseignements personnels partout au Québec**	1.1 Information en ligne 1.2 Activités de communication ciblées 1.3 Activités d'inspection
Des activités juridictionnelles et de surveillance opportunes et de qualité	**2. Offrir des services de qualité répondant aux attentes de la clientèle**	2.1 Traitement des dossiers juridictionnels 2.2 Traitement des dossiers de surveillance 2.3 Communication avec la clientèle
Des ressources humaines spécialisées appuyées par des outils performants	**3. Assurer la performance de la Commission en misant sur la compétence des personnes et l'utilisation judicieuse des technologies**	3.1 Gestion des connaissances et des compétences 3.2 Communication interne 3.3 Support technologique

OBJECTIFS	INDICATEURS	CIBLES
1.1.1 Actualiser et améliorer le site Internet de la Commission de façon à mieux informer les citoyens	• Pourcentage du site Internet révisé	• 100 % d'ici 2011
	• Nombre d'accès au site Internet de la Commission	
1.2.1 Promouvoir la protection des renseignements personnels auprès des clientèles cibles, dont les jeunes et dans le secteur de la santé, ainsi que l'accès à l'information, notamment dans les débats publics	• Activités de promotion réalisées	• Au moins 2 activités annuellement
	• Interventions dans des débats publics	
1.3.1 Dans l'objectif de prévention et de promotion, intensifier les activités d'inspection concernant la protection des renseignements personnels et l'accès à l'information, puis en assurer le suivi	• Nombre et portée des inspections réalisées	• 20 inspections annuellement
	• Pourcentage de suivis effectués	• 100 %
2.1.1 Mettre en place des rôles d'audiences particuliers, notamment en fonction de l'objet des demandes ou des régions concernées	• Nombre de rôles d'audiences particuliers	• 2 rôles d'audiences particuliers par année
2.1.2 D'ici 2012, réduire de 20 % le délai moyen de traitement des dossiers juridictionnels réglés par les parties en médiation, par rapport à l'année 2008-2009	• Variation du délai moyen de traitement	• 20 % du délai moyen de traitement
2.1.3 D'ici 2012, accroître de 20 % le nombre de dossiers juridictionnels réglés par les parties en médiation, par rapport à l'année 2008-2009	• Variation du nombre de dossiers	• 20 % du nombre de dossiers
2.2.1 D'ici 2012, traiter les demandes d'autorisation de recevoir communication de renseignements personnels à des fins d'étude, de recherche ou de statistique dans un délai maximum de 4 mois dans 90 % des cas	• Délai de traitement	• Délai maximum de 4 mois (90 % des cas)
2.2.2 D'ici 2012, traiter les demandes reçues à titre de plaintes dans un délai maximum de 10 mois dans 80 % des cas	• Délai de traitement	• Délai maximum de 10 mois (80 % des cas)
2.3.1 D'ici 2011, mettre à la disposition de la clientèle un service de renseignements téléphonique et de correspondance mieux adapté aux besoins de la clientèle	• Bilan annuel d'implantation • Date d'implantation effective des services	
3.1.1 Mettre en œuvre un plan d'action visant la formation, le développement des compétences, le transfert des connaissances et la reconnaissance au travail	• Bilan annuel des activités réalisées dans le cadre du plan d'action	
3.2.1 Améliorer les outils de communication interne pour assurer la diffusion efficace des orientations, avis et décisions de la Commission et pour organiser la consultation du personnel, des gestionnaires et des membres relativement aux activités de la Commission	• Mise en place d'un outil formel de communication interne • Mesures de consultation du personnel réalisées • Taux de satisfaction du personnel, des gestionnaires et des membres	• Outil de communication mis en place au plus tard le 31 mars 2011 • 1 mesure de consultation : au plus tard le 31 mars 2010 • Taux de satisfaction du personnel établi au plus tard le 31 mars 2012
3.3.1 D'ici 2012, développer et implanter un nouveau système informatisé de gestion des dossiers	• Bilan annuel d'implantation • Date d'implantation effective du système	

QUÉBEC (siège)
Bureau 1.10
575, rue Saint-Amable
Québec (Québec) G1R 2G4
Téléphone : 418 528-7741
Télécopieur : 418 529-3102

MONTRÉAL
Bureau 18.200
500, boul. René-Lévesque Ouest
Montréal (Québec) H2Z 1W7
Téléphone : 514 873-4196
Télécopieur : 514 844-6170

Sans frais : 1 888 528-7741
www.cai.gouv.qc.ca